

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月 為民服務電話禮貌測
試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
北區水資源局	106年3月20日15時58分	總機 45	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，並告知將轉接之單位，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語。
		養護課 50		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
中區水資源局	106年3月20日16時4分	總機 45	91	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之分機號碼及承辦人姓氏，結束時有道再見，語調謙和。	業務單位人員接聽時僅報明單位名稱，未說「您好」等問候語，簡單答復所詢問題，解說可詳盡些。
		工務課 46		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
南區水資源局	106年1月23日10時2分	總機 44	99	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」且告知將轉接之單位、承辦人姓氏及分機號碼，結束時有道再見。	總機人員語調平淡可熱誠些。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明單位名稱及姓名並問好，具體回復所詢問題，結束時有說再見，並讓來電者先掛電話，語調親切熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第一河川局	106年2月20日14時0分	總機 44	99	總機人員鈴響 1 聲即迅速接聽，先報明機關名稱並問好，先過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位、承辦人姓名及分機號碼，結束時有道再見。	總機人員語調平淡可熱誠些。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明自己姓名並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，具體答復所詢問題，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第二河川局	106年2月14日15時20分	總機 41	91	總機人員接聽時先問好，能過濾來電者簡單陳述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響約 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間，接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語。 業務單位人員接聽時未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」問候語。
		秘書室 50		業務單位人員鈴響 2 秒內迅速接聽並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，態度謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川局	106 年 2 月 14 日 10 時 50 分	總機 44	98	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位轉接時有說「幫您轉接」禮貌用語，結束時有道再再，語調謙和。	總機人員轉接時未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。 業務單位鈴響約 7 秒接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第四河川局	106年3月21日15時59分	總機 43	96	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接」並告知將轉接之課室，語調謙和。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響約 10 秒接聽，請改進接聽速度。
		政風室		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第五河川局	106年3月24日11時40分	總機 42	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位轉接時有說「幫您轉接，請稍後」，語調謙和。	總機人員未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接，通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員語調平淡可熱誠些。
		課室 53		業務單位人員鈴響 2 聲接聽先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川局	106 年 3 月 6 日 15 時 53 分	總機 37	88	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，語調謙和。	語音總機系統約 28 秒聽完全部語音項目說明後，才能獲知總機號碼說明時間過長仍有改善空間。總機人員轉接時未告之將轉接之課室或分機號碼即行轉接。 業務單位人員僅簡單答復所詢問題，解說可更詳盡具體些。
		規劃課 51		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第七河川局	106年3月7日15時44分	總機 41	96	總機人員鈴響 2 聲接聽並先問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員接聽時未先報明機關名稱，僅說「您好」問候語，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。
		規劃課 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川局	106年3月15日16時0分	總機 42	93	總機人員接話時先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，結束時有道再見，語調謙和。	總機人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，未告知將轉接之單位或分機號碼即行轉接。 業務單位人員鈴響 4 聲接聽，請改進接聽速度，語調平淡可熱誠些。
		課室 51		業務單位人員接聽時先報明自己姓名並問好，明確答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第九河川局	106年3月15日16時5分	總機 42	97	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者簡述確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室。	總機人員於通話結束時未道「再見」等禮貌性結束語，語調平淡可熱誠些。
		秘書室 55		業務單位人員鈴響 2 聲接聽，先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調熱誠。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川局	106 年 3 月 6 日 11 時 0 分	總機 43	95	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫您轉接，請稍候」並告知將轉接之課室，語調謙和熱誠。	總機人員結束時未道「再見」等禮貌性結束語。 業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間，語調平淡可熱誠些。
		秘書室 52		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話。	

經濟部水利署各所屬機關 106 年 1-3 月

為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
臺北水源特定區管理局	106 年 3 月 15 日 16 時 8 分	總機 45	99	總機人員鈴響 2 聲接聽，先報明機關名稱並問好，能過濾來電者問題確認洽辦單位，轉接時有說「幫你轉接，請稍候」且告知將轉接之單位及分機號碼，結束時有道再見，語調熱誠。	業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。
		秘書室 54		業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，詳盡答復所詢問題，結束時有道再見，並讓來電者先掛電話，語調謙和。	